



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD DE  
LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE MIBANCO AGENCIA ZÁRATE  
SJL-LIMA 2016

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Harllin Rios Tarrillo

ASESOR

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2016

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

**PRESIDENTE**

Mg. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte

**SECRETARIO**

Lic. Alberto Monzón Troncoso

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A mi esposa quien demostró un apoyo incondicional a pesar del estudio y el trabajo y al poco tiempo para compartir, nunca desvaneció y su perseverancia fue impulso para seguir adelante, a los padres de mi esposa quienes son un soporte de experiencia en mi vida diaria, a mi padre y hermanos quienes creen en mí y en lo lejos que puedo llegar y a mi madre que siempre me cuida desde el cielo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad César Vallejo Programa SUBE por la oportunidad otorgada para lograr seguir una carrera profesional, a sus docentes altamente calificados que con sus experiencias nos encaminaron por la vida profesional.

A mis compañeros del grupo 44-45 los que con gran esfuerzo trabajan y se profesionalizan, a los asesores del presente trabajo, quienes volcaron toda su experiencia metodológica y conocimientos para guiarnos al logro de nuestros objetivos. A mis jefes de Mibanco agencia Zárate quienes siempre guían y motivan, a los padres de mi esposa por el apoyo incondicional, a mi padre y hermanos quien creen en mis capacidades, a mi esposa por el incondicional apoyo, compañía, paciencia y tolerancia, y a madre quien fue quien sembró la semilla para poder crecer profesionalmente.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Harllin Rios Tarrillo, con DNI N°43534109, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de diciembre del 2016

**Harllin Rios Tarrillo**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Comportamiento Organizacional y Productividad de Los Asesores de Negocios de Mibanco Agencia Zárate SJL-Lima 2016” con la finalidad de determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la productividad en los asesores de negocios, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de licenciado en administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

.....  
Harllin Rios Tarrillo

## ÍNDICE

Página del Jurado.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad .....	iv
Presentación .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de gráficos .....	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
I.- INTRODUCCIÓN .....	1
1.1.- Realidad Problemática.....	1
1.2.- Trabajos Previos.....	3
1.3.- Teorías Relacionadas al tema.....	9
1.4.- Formulación al Problema .....	21
1.5.- Justificación del estudio.....	21
1.5.1.- Justificación teórica.....	21
1.5.2.- Justificación práctica.....	22
1.5.3.- Justificación metodológica.....	23
1.6.- Hipótesis .....	23
1.7.- Objetivo .....	24
II.- MÉTODO .....	25
2.1.- Diseño de investigación.....	25
2.2.- Variables, Operacionalización.....	27
2.3.- Población y muestra.....	29
2.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	30
2.5.- Métodos de análisis de datos .....	30
2.6.- Aspectos éticos.....	31
III.- RESULTADOS.....	32
3.1.- Análisis descriptivos.....	32
3.2.- Análisis inferencial.....	63

IV.- DISCUSIÓN .....	79
V.- CONCLUSIONES.....	81
VI.- RECOMENDACIONES .....	83
VII.- REFERENCIAS .....	84
ANEXOS .....	87
✓ Instrumentos.....	87
✓ Matriz de consistencia .....	88
✓ Validación de los instrumentos.....	89



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Mis compañeros de trabajo se identifican con la empresa.....	32
TABLA 2: Formo parte activa de los equipos de trabajo en la empresa. ....	34
TABLA 3: Mí puesto de trabajo es relevante en la organización.....	35
TABLA 4: Existen oportunidades para plantear ideas innovadoras en mí puesto de trabajo. ....	36
TABLA 5: Las interacciones entre colaboradores son fundamentales para un buen clima laboral. ....	37
TABLA 6: Las interacciones entre áreas se dan de manera eficiente en mi centro de labores.....	38
TABLA 7: El uso libre de internet en la empresa hace más fácil el desarrollo de mi trabajo. ....	39
TABLA 8: El hardware y software utilizados en la empresa apoyan a realizar más rápido mi trabajo.....	40
TABLA 9: Existe presencia activa de los sindicatos en la empresa.....	41
TABLA 10: Los nuevos productos financieros del mercado afectan mi desempeño laboral en la empresa. ....	42
TABLA 11: Me informo sobre la entrada y salida de nuevos productos financieros. ....	43
TABLA 12: La competencia por los clientes afecta al cumplimiento de metas. ....	44
TABLA 13: La competencia por los clientes disminuye mis expectativas laborales. ....	45
TABLA 14: El cambio de ritmo en la sociedad genera oportunidades para el desarrollo de mi trabajo.....	46
TABLA 15: La globalización del mercado influye directamente en mi zona de trabajo. ....	47
TABLA 16: Los cambios en el gobierno afectan mi trabajo.....	48
TABLA 17: La familia influye en las decisiones que tomo en mi centro de labores. ....	49
TABLA 18: Utilizo información de otras organizaciones para responder objeciones. ....	50
TABLA 19: Poseo los útiles de trabajo necesarios para lograr las metas.....	51
TABLA 20: Aprovecho de manera efectiva los útiles de trabajo.....	52
TABLA 21: La dotación de útiles de trabajo se da de manera oportuna. ....	53
TABLA 22: Las instalaciones de la empresa ayudan a lograr mis objetivos laborales. ....	54
TABLA 23: Las instalaciones de la empresa generan seguridad en el trabajo. ....	55
TABLA 24: Aprovecho las instalaciones de la empresa para lograr mis metas.....	56
TABLA 25: Las personas con las que laboro contribuyen constantemente al crecimiento de la empresa. ....	57
TABLA 26: Busco ayuda en mis compañeros de trabajo para cumplir con las metas laborales. ....	58

TABLA 27: Los equipos (áreas de la agencia) contribuyen al logro de las metas.....	59
TABLA 28: Me apoyo en los equipos (áreas de la agencia) para el desarrollo de mis labores.....	60
TABLA 29: El software con el que laboro es adecuado para lograr las metas mensuales. ....	61
TABLA 30: Utilizo todas las herramientas que me otorga el software con el que laboro para hacer más fácil mis labores diarias. ....	62

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Mis compañeros de trabajo se identifican con la empresa. ....	33
GRÁFICO 2: Formo parte activa de los equipos de trabajo en la empresa.....	34
GRÁFICO 3: Mí puesto de trabajo es relevante en la organización. ....	35
GRÁFICO 4: Existen oportunidades para plantear ideas innovadoras en mí puesto de trabajo. ....	36
GRÁFICO 5: Las interacciones entre colaboradores son fundamentales para un buen clima laboral. ....	37
GRÁFICO 6: Las interacciones entre áreas se dan de manera eficiente en mi centro de labores.....	38
GRÁFICO 7: El uso libre de internet en la empresa hace más fácil el desarrollo de mi trabajo. ....	39
GRÁFICO 8: El hardware y software utilizados en la empresa apoyan a realizar más rápido mi trabajo.....	40
GRÁFICO 9: Existe presencia activa de los sindicatos en la empresa. ....	41
GRÁFICO 10: Los nuevos productos financieros del mercado afectan mi desempeño laboral en la empresa. ....	42
GRÁFICO 11: Me informo sobre la entrada y salida de nuevos productos financieros.....	43
GRÁFICO 12: La competencia por los clientes afecta al cumplimiento de metas.....	44
GRÁFICO 13: La competencia por los clientes disminuye mis expectativas laborales.....	45
GRÁFICO 14: El cambio de ritmo en la sociedad genera oportunidades para el desarrollo de mi trabajo. ....	46
GRÁFICO 15: La globalización del mercado influye directamente en mi zona de trabajo	47
GRÁFICO 16: Los cambios en el gobierno afectan mi trabajo. ....	48
GRÁFICO 17: La familia influye en las decisiones que tomo en mi centro de labores.....	49
GRÁFICO 18: Utilizo información de otras organizaciones para responder objeciones. ..	50
GRÁFICO 19: Poseo los útiles de trabajo necesarios para lograr las metas. ....	51
GRÁFICO 20: Aprovecho de manera efectiva los útiles de trabajo. ....	52
GRÁFICO 21: La dotación de útiles de trabajo se da de manera oportuna. ....	53
GRÁFICO 22: Las instalaciones de la empresa ayudan a lograr mis objetivos laborales .....	54
GRÁFICO 23: Las instalaciones de la empresa generan seguridad en el trabajo. ....	55
GRÁFICO 24: Aprovecho las instalaciones de la empresa para lograr mis metas. ....	56
GRÁFICO 25: Las personas con las que laboro contribuyen constantemente al crecimiento de la empresa.....	57

GRÁFICO 26: Busco ayuda en mis compañeros de trabajo para cumplir con las metas laborales. ....	58
GRÁFICO 27: Los equipos (áreas de la agencia) contribuyen al logro de las metas. ....	59
GRÁFICO 28: Me apoyo en los equipos (áreas de la agencia) para el desarrollo de mis labores. ....	60
GRÁFICO 29: El software con el que laboro es adecuado para lograr las metas mensuales. ....	61
GRÁFICO 30: Utilizo todas las herramientas que me otorga el software con el que laboro para hacer más fácil mis labores diarias. ....	62

## RESUMEN

La investigación sobre comportamiento organizacional y productividad de los asesores de negocios de Mibanco agencia Zárate SJL-Lima 2016 tuvo como propósito medir la relación que existe entre las variables mencionadas, es así como Newstron J. descompone al comportamiento organizacional para un mejor estudio en dimensiones; gente, estructura, tecnología y ambiente. Del mismo modo García A. descompone a la productividad en dimensiones como capital, gente y tecnología. Estas dimensiones a su vez fueron caracterizadas mediante sus indicadores los cuales permitieron armar un cuestionario tipo Likert como instrumento y su aplicación fue mediante encuesta. El tipo de estudio fue descriptivo – correlacional de diseño no experimental. La muestra censal fue constituida por 30 asesores de negocios de Mibanco agencia Zárate SJL-Lima 2016. Los resultados de las hipótesis fueron procesados mediante un software llamado SPSS 22 cuyos resultados requeridos fueron hallar las tablas de frecuencias, la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, la prueba de normalidad para ver si los datos provienen o no de una población normal, y el nivel de correlación mediante Pearson o Spearman. Finalmente se logró obtener resultados para nuestra discusión, conclusiones y recomendaciones.

**Palabras clave:** Comportamiento - productividad - objetivos.

## **ABSTRAC**

The research on organizational behavior and productivity of the business advisors of Mibanco agency Zárate SJL-Lima 2016 aimed to measure the relationship between the mentioned variables, is how Newstron J. decomposes to organizational behavior for a better study in dimensions; People, structure, technology and environment. Likewise Garcia A. decomposes productivity into dimensions such as capital, people and technology. These dimensions in turn were characterized by their indicators which allowed the creation of a Likert questionnaire as an instrument and its application was through a survey. The type of study was descriptive - correlational of non - experimental design. Mibanco's business advisors agency Zárate SJL-Lima 2016 was used as census sample with a number of 30 respondents. The results of the hypotheses were processed using a software called SPSS 22 whose results required finding the frequency tables, reliability using Cronbach's Alpha, the normality test to see if the data came from a normal population or not, and the level of correlation using Pearson or Spearman. Finally, we obtained results for our discussion, conclusions and recommendations.

**Key words:** Behavior – productivity - objectives.